

专用性人力资本投资与饭店业基层员工低薪酬现象成因解释

饶 勇¹, 黄福才²

(1. 中山大学旅游学院, 广东 广州 510275; 2. 厦门大学管理学院, 福建 厦门 361005)

[摘 要] 我国饭店业正逐步演变为典型的低薪酬行业, 主要表现为固定工资合约逐渐成为主导性薪酬契约, 且固定工资基数水平不断下降。文章运用专用性人力资本理论, 解释了在隐性知识管理机制缺失的条件下, 饭店业主为什么会放弃对专用性人力资本投资收益的追求而选择固定工资合约, 并进一步分析了固定工资合约的实际支付水平为什么会逐步下降, 直至最终形成接近法定最低工资标准的全行业统一价格。

[关键词] 专用性人力资本; 饭店业; 基层员工; 薪酬体系

[中图分类号] F59

[文献标识码] A

[文章编号] 1002-5006(2011)03-0078-08

一、引言

本文主要研究饭店业基层员工的低薪酬现象。在新制度经济学的薪酬理论框架下, 这一问题可以被进一步细化为对薪酬契约类型选择和薪酬水平基准值设定等行业惯例的成因分析。

实践中, 饭店业基层员工的低薪酬现象普遍存在且愈演愈烈。一方面, 我国饭店业已从改革开放初期的高薪酬行业演变为典型的低薪酬行业。据国

家统计局《城镇就业人员年平均工资情况统计公报(2009)》, 2009 年我国住宿和餐饮业员工平均年收入为 21193 元(非私营)和 15623 元(私营), 在 19 个分行业中居倒数第 2。具体到基层员工, 初级劳动的比重越来越大, 占主导地位的工资合约类型逐渐由随企业财务业绩弹性浮动的灵活工资合约转变为以等级工资制为主要形式的固定工资合约; 另一方面, 随着高素质员工的频繁流失和进城农民工的持续补入, 各饭店的固定工资基准水平在长期的行业竞争中趋于统一, 并逐渐形成以劳动力市场的供求出清价格为工资基准而与企业自身业绩不相关的行业惯例。

对于饭店业低薪酬现象的成因, 目前较流行的理论解释主要有宏观视角的工资决定论和微观视角的基层员工创新缺失论。前者认为, 饭店业作为市场集中度很低的近似完全竞争产业, 业主在进行员工工资决策时只能是随行就市的价格接受者(price-taker), 而不会也不必有意识地主动构建政策; 后者则主张, 饭店业创新发展的技术源动力主要来自上下游产业(而非其自身)知识供给, 基层员工事实上并没有承担多少创新职能, 员工服务的低技术含量和强可替代性使得他们只能接受最基本的固定薪酬。

以上解释能否成立, 主要取决于对饭店业基层员工的人力资本属性判断是否准确。隐含的逻辑假设是, 如果基层员工的确只是完全竞争市场中无差别、同质化的初级劳动提供者, 且低技术含量和强可替代性完全反映了基层员工的知识结构特征, 那么依照人力资本对收入分配影响推论^[1], 低薪酬自然会成为饭店业发展过程中的规律性现象。事实果真如此吗? 劳动者到底是同质化还是异质化? 低技术含量和强可替代性到底是低薪酬现象的原因还是结

[基金项目] 本研究受国家旅游局科研项目(2010TACG020)和中央高校基本科研业务费专项资金资助(316106)资助。

[This study was supported by a grant from the China State Administration of Tourism (to RAO Yong) (No. 2010TACG020)] and the Fundamental Research Funds for the Central Universities (to RAO Yong) (No. 316106).]

[收稿日期] 2010-09-12

[作者简介] 饶勇(1971-), 男, 湖南人, 博士, 讲师, 研究方向为旅游业知识管理、旅游经济学, E-mail: raoyong@mail.sysu.edu.cn; 黄福才(1947-), 男, 福建人, 教授, 博士生导师, 研究方向为旅游学理论、旅游规划。

果呢?

本文分两步来研究饭店业“低薪酬”现象的成因。首先,运用专用性人力资本理论,从业主视角分析隐性知识管理机制差异对饭店业专用性人力资本投资模式和薪酬契约类型决策的影响,结合实践解释饭店业主可能采用的薪酬契约类型及其适用范围;然后,从业主和员工有关人力资本投资决策的博弈分析出发,解释为什么在隐性知识管理机制缺失、劳资双方信息不对称的情形下,大多数饭店会倾向于选择固定工资合约这一人力资本投资的次优策略,并结合劳动力供需市场特征等现实因素分析固定工资基数水平为什么会持续下降,直至形成“低薪酬、高流失”的行业共性现象。

二、理论分析:专用性人力资本、隐性知识和薪酬契约

(一) 专用性人力资本投资和薪酬契约设计

企业在本质上是人力资本与非人力资本的一个合约,或者更准确地说是专用性人力资本与专用性物质资本联合生产的契约安排^[2],而薪酬契约则体现了参与联合生产的各方(雇佣者、经营者、劳动者)对企业剩余的具体分配方案。基层员工的薪酬契约是业主和员工双方间就专用性人力资本的事前投资和联合生产成果的事后分配所达成的不完全契约,是“员工凭借其人力资本的专用性优势和资本家反复谈判”的结果^[3],因此,实践中薪酬契约的具体形式(固定或灵活工资合约)将主要取决于员工和业主在人力资本专用性投资策略上的真实态度和决策。

尽管除薪酬激励外,专用性人力资本投资还有专用性培训、长期雇佣保障和晋升激励等其他途径,但研究者发现,从劳动者的效用最大化原则出发,几乎所有的专用性人力资本投资激励最终都与薪酬支付水平有关。如贝克尔(Becker)发现,劳动者接受专用性技能培训的动力主要来自培训带来的薪酬提升机会,而晋升激励则更直接地表现为与新职级相应的更高薪酬待遇^[4]。因此,本文将遵循人力资本理论研究传统,将薪酬激励视为专用性人力资本投资的最主要途径。

员工的专用性人力资本是在企业特定生产环境和工作联系中形成的,具有显著的路径依赖性和环境依存性,这使得员工跳槽时将面临巨大的转换成本和机会成本。同样的问题也发生在业主身上,因为培养该员工需要企业进行大量的专用性人力资本投资,员工跳槽后这部分投资就成了沉没成本。这

样一来,是否进行专用性人力资本投资对于业主和员工双方来说都是一个“两难选择”,而由于人力资本水平是一种对方难以评测的“私人信息”,因此双方都面临着被对方要挟的“机会主义风险”^[5]。

实践中,饭店业主们大都采用了一种较极端的方式——“员工薪酬与企业业绩不挂钩”的“固定工资合约”来应对潜在的“机会主义风险”^[6]。同时,为克服因基层员工激励不足带来的竞争优势弱化,业主还会采用一种补救措施——“经营者薪酬与企业业绩挂钩”的“灵活工资合约”,将企业人力资本投资重心转向人数相对较少的经营团队。这种“轻员工、重经理”的人力资本投资模式,使有关企业剩余分配的谈判变得简单易行,从而降低了企业联合生产契约的订立和实施成本,这一模式能否成功的关键在于经营者的人力资本能否完全替代基层员工的人力资本。

(二) 专用性人力资本投资和隐性知识管理

所谓经营者人力资本,特指“经营者掌握的关于市场获利机会和如何组织企业团队生产的专有知识”,而生产者人力资本则主要是“基层员工适应企业特定工作要求而获取的专业知识、特有技能、独特经验、人际关系和组织价值观”^[7]。从定义中不难看出,不同形式人力资本的现实基础都是对企业运营有较大价值的隐性知识,因此经营者人力资本能否真正替代生产者人力资本,主要取决于经营者的隐性知识能否完全取代生产者的隐性知识,尤其是在对生产者隐性知识管理失灵时,仅凭经营者的隐性知识能否完全满足市场竞争需求。

与其他行业不同的是,饭店业是以面对面劳务服务为主要产品、高度依赖于顾客主观感知价值的服务性产业,基层员工在长期大量的“一对一”服务中所累积的服务经验、操作技能和客户意识等隐性知识,对饭店服务质量和客户忠诚度培育有着直接、深远的影响。如享有世界最佳酒店美誉的曼谷东方酒店,始终坚信员工近乎艺术的服务技能和服务意识才是其核心竞争优势,因为只有这些具有丰富隐性技能的基层员工才能做到微笑时恰好露出8颗牙齿,才能提供3:1的贵族式服务,而这些都是经营者的隐性知识无法实现和替代的。

既然饭店业基层员工的隐性知识如此重要且难以替代,经营者人力资本难以完全取代生产者人力资本,那么“轻员工、重经理”的人力资本投资模式自然也不是最优策略。但在饭店管理实践中,由于隐性知识具有难以计量、难以编码和难以模仿等属

性特征^[8],对隐性知识的主动监测和正式化管理始终是一个非常复杂的管理难题,而在缺乏有效的隐性知识管理手段时,挤占基层员工人力资本、获取保留效用也就成了一种不得已而为之的次优策略。当然,从隐性知识生产的一般规律来看,这种竭泽而渔的次优策略只能获取基于员工隐性知识存量的短期收益,而无法像曼谷东方酒店一样获得专用性人力资本投资带来的隐性知识增量长期收益。

三、模型:专用性人力资本投资和薪酬契约类型选择

通过对专用性人力资本投资、薪酬契约设计和隐性知识管理三者关系的理论分析,可以发现,基层员工的隐性知识和技能是饭店组织租金不可替代的重要来源,而隐性知识管理机制的健全与否将对饭店的专用性人力资本投资决策和薪酬契约类型选择产生深远影响。

(一) 理论准备:隐性知识收益权交易假设

大多数情形下,高水平员工是缺乏主动无偿共享其隐性知识的动机的,尤其是当隐性知识能够给个人或组织带来重要的竞争优势时,主动分享往往就意味着自己剥夺其在市场中生存的理由^[9]。但饭店业产品特征决定了员工只要运用隐性知识来从事服务或其他业务活动,就不可避免地存在被其他人低成本模仿、学习和“搭便车”的可能,进而使其丧失对隐性知识的剩余索取权和控制权。

由于面临着被“外部性现象”侵蚀其隐性知识收益权的机会主义风险,高水平员工在使用和创新隐性知识时势必会要求业主对其知识收益权漏损进行合理补偿。这种补偿的本质是业主对基层员工的专用性人力资本投资,在形式上主要表现为薪酬支付,而补偿的及时与否、合理与否自然也就成了饭店薪酬管理的焦点和难点问题。

从知识生产的一般规律出发,当隐性知识的收益权漏损能得到连续性的补偿支付时,追求效用最大化的基层员工就会有持续创新和主动分享的足够激励。但由于隐性知识本身的隐晦性特征,业主在界定隐性知识的收益权及其漏损时通常会面临信息不对称难题,这使得实践中业主们不得不放弃对隐性知识创新收益的追求,转而采取无风险的固定工资合约策略来获取基于员工初级劳动的保底收益。本文接下来将通过匹配于隐性知识不同维度的薪酬契约形式的推导和比较,进一步说明为什么实践中饭店普遍会采取导致低薪酬的固定工资合约,而不是用灵活工资合约对员工进行有效的连续性补

偿。

威廉姆森(Williamson)的交易费用维度理论提供了一种界定隐性知识收益权的类型化特征的有效方法,即将影响隐性知识收益权交易的主要因素划分为交易发生频率和隐性知识资产专用性程度两大特征维度。这两种维度的不同水平值相互搭配,形成了多种典型组合。这样,相对复杂的隐性知识收益权定价问题就被转换为简单易行的隐性知识收益权交易属性分析。受此启发,本文构建了一个简单的饭店隐性知识收益权交易属性模型,如下:

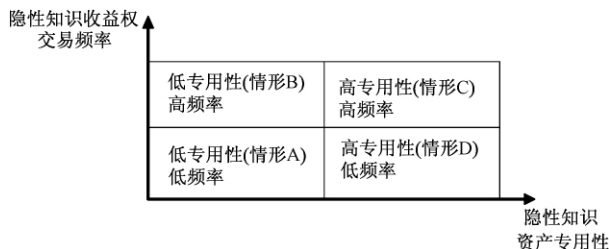


图1 饭店隐性知识收益权交易模型

Fig. 1 Revenue trading model of tacit knowledge in hotel

(二) 基于隐性知识收益权交易假设的专用性人力资本投资模型

1. 情形A:隐性知识资产专用性低,隐性知识收益权交易频率低

隐性知识资产专用性很低,说明业主可以有较广阔的选择范围,同时交易频率也很低,更说明业主对此类隐性知识需求量很少。此时,业主并无专用性人力资本投资的足够激励,实践中也大多会采取外包或钟点工等方式。如很多中小饭店为顾客推出了客衣干洗服务,但单个饭店每天承揽到的客衣干洗业务量很小,而且干洗流程是高度自动化的,对洗衣工本身的知识技能要求非常低,因此,饭店大部分都选择了将该业务整体外包给专业洗衣公司,而不再针对洗衣工岗位进行专用性人力资本投资。

2. 情形B:隐性知识资产专用性低,但隐性知识收益权交易频率很高

这是当前饭店业最普遍的一种情形,涵盖了大部分饭店基层岗位(如客房卫生工、餐厅服务员等),也是导致低薪酬、高流失现象的主要原因。

由于隐性知识的专用性程度低,而且对隐性知识的间接使用(收益权交易)又十分频繁,业主有足够的能力和时间来观测隐性知识的收益能力(但不能完全证实),此时人力资本投资的最优契约有可能在不完全契约中出现。

命题1:当隐性知识的资产专用性程度很低且

交易频率很高时,交易双方能够事前确定全部的剩余,此时买方占有全部剩余是双方事后博弈的稳定占优均衡,买方人力资本投资的最优决策是向卖方支付固定合约工资^①。

证明1:

当隐性知识的资产专用性程度很低且交易频繁时,假设旅游企业的交易双方签订一个不完全契约,然后分别进行专用性投资 i_B, i_S 。此时,初始契约 (\bar{q}, \bar{p}) 的订立使交易双方能够事前就确定全部的剩余。交易双方决定事后的生产数量 $q = (q_B, q_S)$ 来最大化各自的效用水平,分别为 $u_B = v(q, \theta_S) - p$ 和 $u_S = p - c(q, \theta_S)$ 。交易真正发生是在事中阶段,即双方都获得了信息流 $\theta = (\theta_B, \theta_S) = [\phi(i_B, w), \phi(i_S, w)]$ 之后。

假定在双方进行了专用性投资之后,交易的效率水平会高于初始契约水平,即 $q^* > \bar{q}$ 。重新谈判开始后,卖方的保留效用水平为初始契约的保证水平 $u_S(i_S, \bar{q}, \bar{p}, w)$, \bar{q} 是其最低交易条件。为避免卖方拒绝重新谈判,摩尔(Moore)主张引入对延迟交易执行的惩罚 π^* , $u_S(i_S, \bar{q}, \bar{p}, w, \pi^*) < u_S(i_S, q^*, \bar{p}, w)$ 。

为此,使双方都达到有效率的数量水平的重新谈判产生的准租金(即最优数量与次优数量的残值差): $\varepsilon = [v(i_B, q^*, \bar{p}, w) - c(i_S, q^*, \bar{p}, w)] - [v(i_B, \bar{q}, \bar{p}, w) - c(i_S, \bar{q}, \bar{p}, w)]$

其中, $[v(i_B, q^*, \bar{p}, w) - c(i_S, q^*, \bar{p}, w)]$ 则为重新谈判所产生的剩余,计为 $\bar{s}(i)$ 。

这样一来,交易双方的事后效用水平就取决于他们的侃价力量了,假设 $\alpha (0 \leq \alpha \leq 1)$ 是卖方的侃价力量,则双方的实际效用水平为:

$$u'_S = \alpha \varepsilon + (p - c) = \alpha [\bar{s}(i) + \bar{p} - v] + (1 - \alpha) [\bar{p} - c]$$

$$u'_B = \alpha [v - p] + (1 - \alpha) [\bar{s}(i) - p + c]$$

对于 α 的取值,梯若尔(Tirole)曾经证明非一体化和卖方控制都无法达到专用性投资最优值,而只要改进的收益 V 足够大的话,买方控制相对于非一体化和卖方控制来说是最优的,或者说是买方控制最能达到鼓励专用性投资的目的。

接下来验证一下梯若尔的观点,假设买方控制时 $\alpha = 0$,此时买方事前效用水平为:

$$U'_B = E[u_B] = i_B = E[\bar{s}(i)] + E[c(i_S, \bar{q}, \bar{p}, w') - p - i_B]$$

$$\rightarrow \partial E[\bar{s}(i)] / \partial i_B = 1 \longleftrightarrow i_B = i_B^*$$

讨价还价力量全部赋予买方控制后,其可以占

有全部的准租金,因此有着强大的专用性投资激励。而对于卖方来说,其事前效用水平为:

$$U'_S = E[u_S] = i_S = -E[c(i_S, \bar{q}, \bar{p}, w)] + \bar{p} - i_S$$

$$\partial U'_S / \partial i_S = 0$$

卖方的效用水平可以被理解为对交易的默认水平 i_B^* 的最优回应,中间值 (\bar{q}, \bar{p}) 的存在能够诱导卖方在最优水平 i_S^* 上进行投资,而当改进的收益 V 足够大时买方能够且愿意支付一笔固定费用给卖方以获取决策权,此时卖方所获得的固定费用就是饭店基层员工的固定工资。

3. 情形C:隐性知识资产专用性高,且隐性知识收益权交易频率也很高

这种情形适用于饭店部分技术性的基层岗位(如餐厅厨师、酒水师等)。表面上看,这类岗位的协议薪酬相对要略高于其他岗位,但实践中真实所得却不尽如人意。比如,很多饭店在餐厅中设置了“燕翅鲍”房,并聘请几名具备独特技能(隐性知识)的厨师。这些厨师凭借人力资本专用性投资可以要求较高水平薪酬,但在高频率的交易下他们的生产结果是可以被观测到的,因此,饭店业主会根据实际观测结果要求厨师团队接受一个特许契约权协议(承包协议),并通过设定高承包基数来挤占厨师团队的剩余索取权。

命题2:当隐性知识的专用性程度较高而交易频率也较高时,饭店业主可以从结果推断出员工的人力资本专用性投资水平,此时特许权契约是稳定占优均衡,买方的人力资本专用性投资最优决策向员工支付承包合约工资。

证明2:

假设 Q 为饭店业主追求的效用或利润,它取决于员工所付出的努力 e ,在结果确定的情况下, $Q(e)$ 的关系可以被认为是给定的。为便于计算,假设 $Q = e$ (这是一种简化处理)。

假设员工进行专用性投资的成本为 c ,且

$$c = \frac{k}{2} \cdot e^2 (k > 0, c' = ke)$$

激励安排为: $w = r + \alpha Q$ (r 为固定费用, $0 \leq \alpha \leq 1$, α 为利润份额)

员工的效用函数 $A = w - c(e) = w - \frac{k}{2}e^2$,业主的效用函数 $Q^n = Q - w = (1 - \alpha)e - r$

① Grossman S, Hart D. The cost and benefits of ownership: A theory of vertical and lateral integration [J]. The Journal of Political Economy, 1986, 94(2): 691-719.

员工的最大化决策问题 $\max_e A = r + \alpha Q - \frac{k}{2} e^2$,

s. t. ($Q = e$ 一阶条件是: $e = \frac{\alpha}{k}$)

假设员工接受业主激励安排的保留效应为 \bar{A} , 即: $r + \alpha Q - \frac{k}{2} e^2 \geq \bar{A}$, 为便于分析, 假定该保留效用为 0, 则: $r = \frac{k}{2} e^2 - \alpha e$, 业主的决策问题:

$$\max_{r, \alpha} Q^n = (1 - \alpha) e - r$$

这里 $e = \frac{\alpha}{k}$, $r = \frac{k}{2} e^2 - \alpha e$ 一阶条件是: $\frac{1}{k} -$

$\frac{\alpha}{k} = 0$ 即 $\alpha^* = 1$ 。

这表明员工将获得组织 100% 的利润, 成为剩余索取者, 但这是有前提条件的。此时 r 即业主支付给员工的固定费用为:

$$r^* = \frac{k}{2} e^2 - \alpha^* e = \frac{k}{2} \left(\frac{\alpha^*}{k} \right)^2 - \alpha^* \left(\frac{\alpha^*}{k} \right) = -\frac{1}{2k}$$

在员工成为剩余索取者时, 他从业主获得的固定费用是个负数, 这意味着他应该向业主支付一笔大小为 $-r^*$ 的费用, 即特许费用, 因此, 他与业主之间实际上是在共同分享剩余。

因为 $e^* = \frac{\alpha^*}{k} = \frac{1}{k}$, $Q^* = e^* = \frac{1}{k}$, 所以员工的最

优工资为: $w^* = r^* + \alpha^* Q^* = \frac{1}{2k}$

业主实际将获得的最大效用(净利润)为:

$$Q^{n*} = (1 - \alpha^*) e^* - r^* = \frac{1}{2k}$$

这表明在结果确定的情况下, 饭店业主可以允许员工成为剩余索取者, 特许权契约将使业主实现自身利益的最大化, 此时业主会有足够激励向员工支付承包工资(事实上是根据承包基数向员工收取固定收益, 而承包基数值的设定则体现双方的侃价实力)。

4. 情形 D: 隐性知识资产专用性高, 但隐性知识收益权交易频率较低

这种情形适用于部分风险较大而又非常重要的饭店基层岗位。以饭店营销代表为例, 其工作包含很多较复杂的内容, 如客户关系管理和产品策划等, 因此其人力资本(隐性知识)的资产专用性程度较高。同时, 大部分营销代表的工作相对比较独立, 相互间业务协作频率较低。对于饭店业主来说, 由于存在市场因素的冲击, 营销代表的工作“信息不对

称、结果不确定”, 对此类员工饭店普遍采取“低保底、高提成”的分成工资契约。由于缺乏连续性的人力资本投资积累, 大部分员工事实上只能享受到较低的总分成工资。

命题 3: 当隐性知识专用性程度较高且交易频率较低时, 业主和员工将共同承担风险, 并通过分成契约来实现效用的次优结果, 分成比例取决于员工的风险厌恶程度, 此时业主的人力资本专用性投资次优策略是向员工支付分成契约工资。

证明 3:

在隐性知识专用性程度较高且交易频率较低时, 交易双方都不能控制外部(市场)冲击 $\bar{\theta}$, 此时总利润函数被假定为 $\bar{Q} = e + \bar{\theta}$, 业主提供的激励安排依然是 $w = r + \alpha Q$

此时因为利润 \bar{Q} 是不确定的, 交易双方的效用水平也随之不确定, 所以需考虑双方的风险态度。本文为了更接近现实, 假定业主是风险中立而员工是风险厌恶型的。

假定风险厌恶型的员工效用函数(确定性等价)为: $u(\bar{A}) = -\exp(-\alpha \bar{A})$, $\alpha > 0$

其确定性等价 $C(\bar{A}) = E(\bar{A}) - R$, $R > 0$, $R = \frac{\alpha}{2} \alpha^2 \sigma^2$ (R 为风险贴水)

根据激励函数和利润函数, 代入得到:

$$\bar{A} = r + \alpha e + \alpha \bar{\theta} - \frac{k}{2} e^2,$$

业主的决策问题为 $\max_e C(\bar{A}) = r + \alpha e - \frac{k}{2} e^2 -$

$\frac{\alpha}{2} \alpha^2 \sigma^2$, 由一阶条件得: $e = \frac{\alpha}{k}$,

紧激励约束条件时, 设 $\bar{C} = 0$, 则 $r = -\alpha e + \frac{k}{2} e^2 + \frac{\alpha}{2} \alpha^2 \sigma^2$

业主决策问题为 $\max_{r, \alpha} E(Q^n) = (1 - \alpha) e - r$

将 e, r 代入后得到: $\max_{r, \alpha} E(Q^n) = (1 - \alpha) e - r =$

$$\frac{\alpha}{k} - \frac{\alpha^2}{2k} - \alpha^2 \frac{\alpha}{2} \sigma^2$$

由一阶条件得: $\alpha^* = \frac{1}{1 + k\alpha\sigma^2} < 1$, 最优努力水

平为: $e^* = \frac{1}{k(1 + k\alpha\sigma^2)} < \frac{1}{k}$

业主的最大期望利润为:

$$E(\tilde{Q}^n)^* = \frac{1}{2k} \left(\frac{1}{1 + \alpha k \sigma^2} \right)$$

相比结果确定时的情形, $\alpha^* < 1$ 意味着风险规避的员工没有承担全部风险, 因而不能索取全部剩余, 交易双方间不再是“特许契约”承包经营, 而是共同分担风险的“分成契约”。

四、固定工资合约实际支付水平的演化博弈分析

从不同基层岗位的隐性知识特征和人力资本属性差异来说, 饭店业主可以分别采取外包计时工资、固定工资合约、承包工资合约和分成工资合约等多种途径进行专用性人力资本投资。但从对饭店业主的实际策略观测来看, 固定工资合约在实践中占有压倒性优势, 业主们不但倾向于将所有的基层岗位都纳入固定工资合约范畴, 而且始终在尝试尽量压低固定工资基数水平。

非常典型的案例来自麦当劳和肯德基等连锁快餐企业。一方面, 这些快餐企业凭借其自动化设计实力和品牌优势, 极大地降低了对基层员工在食品制作、对客服务和市场推广等方面的专用性隐性知识的需求, 从而使固定工资合约成为几乎唯一的人力资本投资途径; 另一方面, 麦当劳、肯德基的小时工工资持续下降, 甚至已低于当地最低工资标准, 如在山西太原麦当劳开出的非全日制小时工工资为每小时 6 元, 肯德基则无论是否全日制均为 4.5 元, 均低于当地劳动部门规定的 6.5 元最低小时工资标准。

(一) 固定工资合约: 信息不对称条件下的稳定占优均衡

假定饭店业主和员工都可以选择人力资本投资(隐性知识专用性)的两种策略, 即高投资(H)和低投资(L)策略, 且业主投资的主要形式是对隐性知识收益权的让渡(剩余收入分配), 员工投资的主要形式是服务经验、操作技能和其他关系性投资。因此, 业主投资形式是可以观测的, 而员工是否投资则难以观测。

先列出在一次博弈中各自的赢得向量, 见以下的标准型博弈矩阵(数字本身只是对实际得益的数量化模拟):

这是一个很典型的“囚徒困境”。当双方都采用低投资策略时, 饭店将成为毫无服务特色的企业, 但依然可以凭借经营者努力或地段优势获得基本收益(1, 1)。

而当某一方采用高投资策略而另一方采用低投

		饭店基层员工	
		L	H
饭店业主	L	(1, 1)NE	(10, 0)
	H	(0, 10)	(8, 8)

图 2 饭店人力资本投资决策博弈矩阵

Fig. 2 Game matrix of specific human capital decisions in hotel

资策略时, 机会主义行为出现, 因而高投资策略一方被敲竹杠, 从而获取收益 0, 而低投资策略一方则因为敲竹杠成功, 收益为 10(搭便车的收益应大于双方合作收益 8)。

但如果双方都采取高投资策略的话, 饭店将成为人力资本非常丰富、个性化服务水平很高的优势企业, 业主和员工双双获益(8, 8)。

分析可以得知, 以上矩阵中的纳什均衡 NE 为(1, 1), 即大家都选用低投资策略(劣策略), 之所以出现劣劣均衡, 主要原因在于隐性知识的增量及其收益权是难以观测的, 或者说饭店业主相对员工来说, 被敲竹杠的可能性更大。

上述标准型博弈矩阵中双方选择优、劣策略的概率比为 0.5:0.5, 这是建立在业主和员工之间互不了解(员工高流失率)的事实基础上, 因而双方尽管都很不甘心于(1, 1)的低收益结果, 或者说都尽量想追求“自己不投入, 敲对方竹杠”的结果, 但事实上都会选择风险更小的低投资策略。尤其是当业主的决策既定且可观测时(通常为低投资策略), 员工选择低投资策略的信念将被极大强化(不再是 50%), 最终导致劣劣均衡。

实践中, 面对上述“双边机会主义威胁”, 越来越多的业主和员工都倾向于采取最小风险而又最消极的对策——减少甚至中止专用性人力资本投资(如麦当劳), 这是一个双方在专用性人力资本投资博弈过程中的互为最优反应, 自然地, 此相对应的薪酬契约也就变成了基本上不反映人力资本投资收益(买方占有全部剩余)的固定工资合约。需要说明的是, 由于业主能直接观测到自己和员工双方同时中止专用性人力资本投资的决策, 所以他会主观地认为此时人力资本投资收益很小, 企业收益主要来自物质资本投资。只有在双方相互都非常了解, 且对彼此的“触发策略”惩罚非常有威慑力的情形下, 上述劣劣均衡才有可能被改变, 灵活工资合约才有可能被采用。

值得思考的是,为什么这种劣劣均衡会在饭店业中特别突出,而在其他行业中没有如此典型呢?这与饭店产品质量对基层员工隐性知识和技能的高度依赖有很大关系。一方面,由于顾客对饭店服务质量的最低保障水平非常敏感,而不同员工的隐性知识水平差异又非常显著,因此,业主在无法准确评价员工隐性知识水平的情形下不得不退而求其次,以标准化方式来确保与可观测隐性知识水平相对应的基本服务质量;另一方面,在无法有效测评员工隐性知识水平的情形下,承包工资合约和分成工资合约的实施对于业主来说始终是有一定风险的,且这种风险最终会由业主来承担。从生产函数的一般形式来看,业主作为物质资本投入者,在总产出一定的情形下,加大无风险的物质资本投入、降低有风险的人力资本投入是最合理的技术选择。总的来说,如果隐性知识管理机制缺失问题不能得到有效解决,那么固定工资合约就必然会成为行业主导性薪酬契约类型,这也是饭店业显著区别于其他行业的现实特征。

欧美发达国家饭店业的解决思路是:其一,通过大量使用来自发展中国家的廉价劳务移民、吸纳在校学生从事短期兼职工作和增加顾客自助服务比重等方法以缓解低薪酬决策带来的用工荒现实问题;其二,通过引入平衡计分卡、知识管理导航等新技术,更准确地辨识和管理员工的隐性知识,并根据对员工人力资本贡献的精细化测评来逐步扩大灵活工资合约的使用范围,试图借此解决因信息不对称导致的专用性人力资本投资不足问题。

(二)固定工资基数水平的持续下降

实践中,我国饭店业基层员工薪酬的确已经基本转为固定工资合约形式,而造成固定工资基数水平持续下降的现实原因主要有以下几点:

1. 企业平均盈利能力的下降

饭店业已成为近年来的投资热点,星级饭店规模年均增幅高于8%^①。产业规模的持续扩容一定程度上影响了饭店企业的实际盈利能力,加之新增饭店资金成本普遍偏高,使得饭店业主的经营压力陡增,而这种压力最终将被转移给广大基层员工。在大多数业主心目中,饭店业属于典型的劳动密集型行业,员工薪酬是其运营成本的主要组成部分,因此,降薪就成了很多饭店业主应对市场形势恶化的自然选择。

2. 行业工会组织的缺失

在欧美国家,对普通劳动者权益的维护往往是

通过行业工会组织来进行的,最典型的案例就是2005年6月美国职业篮球联盟(NBA)球员工会以球员停摆为要挟,经过几个月谈判迫使联盟在有关球员年薪递增比例和最大合同期限等方面作出重大让步。而在我国,目前仅有部分酒店成立了企业工会,饭店行业工会组织建设尚未起步,基层员工跨企业联合起来与业主群体进行薪资谈判的个案也非常少见,基层员工在遭遇不合理薪酬待遇时往往只能采取无组织的极端行为来集体讨薪。

3. 城市化带来的劳动力供需失衡

随着我国城市化进程的加快,劳动力市场严重供过于求。“十一五”期间,我国城镇每年新增待就业人口约2400万人,而可安置岗位仅有1200万左右,而且农村目前还存留了1.2亿富余劳动力,劳动力供过于求的局面还将维持相当长时间^②。

由于新增待业人口普遍学历偏低(农民工)或经验不足(大学生),所以有相当数量的初级劳动力进入了饭店业。自1996年以来,饭店业屡次降低工资基准,却始终没有出现大规模的用工荒,所以在不考虑员工人力资本投资收益的情形下,业主的确有足够的降薪激励,如果不是国家有关最低工资保障线的强制性措施约束,降薪势头可能还会一直持续下去,直到达到全行业统一的劳动力出清价格。换言之,在源源不断的新增劳动力支持下,饭店业主宁愿选择低风险、易操作的降薪策略,也不会主动去做高风险、机会主义风险大的人力资本投资。

近年来,随着饭店业工资水平降至法定最低工资标准,劳动力供给曲线出现了明显的拐点后,业主们依然坚持采用固定工资合约策略,而只是将工资基数适当提高至劳动力供需价格曲线的新均衡点,以缓解迫在眉睫的用工荒。从长远来看,新一轮的基层员工集体加薪只是针对劳动力供需价格曲线波动的一次适应性调整,但由于劳动力供过于求的总体形势并未扭转,这种小幅度加薪的适应性调整足以使饭店业在较低的薪酬水平上获得足够数量的初级劳动力补给。

4. 专业教育资源的浪费和劳动力市场的“逆向选择”

由于劳动力市场的长期供需失衡和饭店业主主动放弃人力资本投资的降薪策略,使得饭店业对高素质员工的吸引力越来越小,深圳某高校酒店管理

① 数据来源:国家旅游局2000~2007年星级饭店统计公报。

② 数据来源:劳动和社会保障事业发展“十一五”规划纲要。

专业学生毕业后从事酒店业的比例连续4年低于33%,在校生成明确表示毕业后愿意继续从事酒店业的比例仅为10.5%^①。而在全中国其他高校,酒店管理专业毕业生改行的现象也十分严重,长此以往,不但对专业教育资源的极大浪费,而且也将使整个饭店业的人力资本水平大大下降。

导致大学生毕业后纷纷逃离酒店业的主要原因除了薪酬低、劳动强度大和晋升缓慢以外,另一个非常重要的原因就是饭店业就业市场上已经出现了逆向淘汰效应。由于饭店业对员工的隐性知识水平有较高要求,而隐性知识的持有和使用又难以观测,因此,越来越多的饭店放弃了对员工隐性知识的系统培育,而采用了更为简便的直接收购(如挖墙脚),但员工的隐性知识水平并不必然地由其工作年限决定,这样的策略就导致了饭店业就业市场中良莠不齐,进而形成了“低水平员工驱逐高水平员工”的逆向淘汰。久而久之,饭店业主也不得不接受“市场上招不到好员工”的被动局面,进而必然导致业主在人力资本投资上的激励不足。

五、结 语

本文旨在通过对饭店业“低薪酬、高流失”现象的分析,探讨在对隐性知识生产有较高要求的服务性产业发展过程中可能会出现专用性人力资本投资失灵现象以及由此引致的薪酬体系演化趋势。事实上,不只是饭店业,还有很多具备相近特征的行业,如商贸零售业、社区服务业等,都可能会在局部范围或特定阶段出现类似现象,对其过程及规律的研究既有助于更科学地制定产业政策,也能为实践界提供一些有益的参考。

参 考 文 献

- [1] Mincer J. Investment in human capital and personal income distribution [J]. *The Journal of Political Economy*, 1958, 66 (4): 281 - 302.
- [2] Zhou Qiren. Firm in market: A special contract of human capital and non-human capital [J]. *The Journal of Economics Research*, 1996, 6 (12): 71 - 80. [周其仁. 市场里的企业: 一个人力资本与非人力资本的特别合约 [J]. 经济研究, 1996, 6 (12): 71 - 80.]
- [3] Aoki M. *Cooperative Game Theory of the Firm* [M]. London: Oxford University Press, 1984. 65.

- [4] Becker G. Investment in human capital: A theoretical analysis [J]. *The Journal of Political Economy*, 1962, 70 (1): 9 - 49.
- [5] Williamson O. The new institutional economics: Taking stock, looking ahead [J]. *Economic Literature*, 2000, 38 (5): 595 - 561.
- [6] Rao Yong. *Research on Tacit Knowledge Creating and Sharing Incentive Mechanisms of Tourism Enterprises* [D]. Xiamen: Xiamen University 2008. [饶勇. 旅游企业隐性知识创新与共享的激励机制研究 [D]. 厦门: 厦门大学 2008.]
- [7] Yang Ruilong, Yang Qijing. Specificity, exclusiveness and enterprise institution [J]. *The Journal of Economics Research*, 2001, 3 (6): 3 - 11. [杨瑞龙, 杨其静. 专用性、专有性与企业制度 [J]. 经济研究, 2001, 3 (6): 3 - 11.]
- [8] Polanyi M. *The Tacit Dimension* [M]. London: Routledge and Kegan Paul Press, 1966. 39.
- [9] Leonard D, Sensiper S. The role of tacit knowledge in group innovation [J]. *California Management Review*, 1998, 40 (3): 112 - 132.

Specific Human Capital Investment and Theoretical Explanation for “Low Wage” Phenomenon of Employees at the Grass-roots Level in Hospitality Industry

RAO Yong¹, HUANG Fu-cai²

(1. School of Tourism Management, Sun Yat - sen University, Guangzhou 510275, China; 2. School of Management, Xiamen University, Xiamen 361005, China)

Abstract: China's hospitality industry is being gradually evolved into a typical low-wage industry, which is mainly embodied in the fact that the fixed-wage contract is gradually becoming the dominant one and the base of fixed wages keeps declining. The paper, by applying the theory of specific human capital, tries to explain why the hotel owners would rather choose fixed - wage contracts than give up the pursuit of income from human capital investment under the condition of the lack of recessive knowledge management mechanism. The paper further analyzes why the actual payment on a fixed-wage contract has gradually declined and eventually formed fixed price of the entire industry close to the statutory minimum wage standard.

Key words: specific human capital; hospitality industry; employee at grass-roots level; wage system

[责任编辑: 廉月娟; 责任校对: 翟佳羽]

① 胡卫华. 深圳职业技术学院酒店管理专业学生问卷调查表 [J]. 中国大学生就业, 2007, (1): 58 - 59.